DOSSIER I   COMMERCIALISATION D'UN NOUVEAU PRODUIT

Extrait de votre entrevue avec Mr Digeon

Mr Digeon : «Vous allez représenter nos produits, ceux de la gamme actuelle (annexe 3) mais aussi le produit nouveau, la fondue au chocolat, que nous avons créé pour renouveler cette gamme (annexes 4, 5 et 6). Avant votre départ pour rejoindre le nouveau secteur qui vous est destiné, je souhaite que nous parlions des différents produits de notre gamme et vérifier que vous avez bien compris la place du nouveau produit dans la politique commerciale de l'entreprise. Je vais réunir très prochainement l'ensemble de notre force de vente pour lui présenter la mise en place de notre nouveau produit et lui fournir les données chiffrées qu'elle doit prendre en compte, j'en profiterai pour faire le point sur notre circuit de distribution. J'aimerais que vous m'aidiez à préparer mon intervention ».

TRAVAIL :

1. Préparez une note de synthèse faisant apparaître l'apport du nouveau produit dans la gamme et les conséquences sur les différentes composantes du plan de marchéage pour le nouveau segment de clientèle visé.

2. Présentez les calculs permettant de déterminer les données chiffrées essentielles à fournir aux vendeurs :

- **taux de marge sur coût variable,**
- **nombre de verres à vendre pour amortir les frais de lancement,**
- **prix de vente au consommateur, sachant que le coefficient multiplicateur conseillé au distributeur est de 2,2,**
- **taux de marque des distributeurs (TVA applicable au taux de 19,6 %),**
- **bénéfice réalisé sur ce produit si l'objectif de 50 000 verres est atteint la première année.**

Vous vous appuierez sur les éléments figurant dans l'annexe 7.

3. Concevez le transparent qui sera projeté aux participants lors de la réunion présentant le tableau récapitulatif des données chiffrées utiles à l'information de la force de vente.

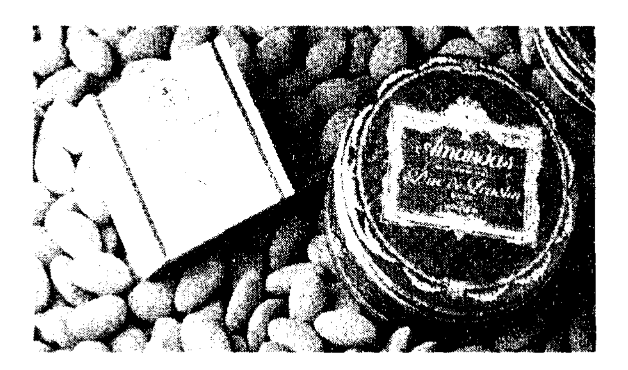
ANNEXE 3 Extraits de la gamme des produits de la S.A. Mazet

Les Praslines



Les véritables Praslines Mazet de Montargis sont offertes en de jolies bonbonnières en métal et en étuis raffinés représentant la maison mère de Montargis (1 heure au Sud de Paris).
Située sur la fameuse « Route Bleue » notre maison est un lieu de visite ouvert chaque jour de l'année.
Les Praslines, amandes grillées et caramélisées, vous sont offertes à la dégustation dès l'entrée et de nombreuses autres présentations vous sont proposées.

Les Amandas et les Mirabos



Cette ravissante boîte décorée de couleurs chatoyantes est garnie d'un bonbon raffiné, l'Amanda.
Nougatine aux amandes enrobées d'une couverture de Guayaquil et roulée dans le cacao amer. l'Amanda est un grand classique de la maison. Connu dans le monde entier, il est avec la Prasline un de nos grands ambassadeurs.
Proches des Amandas, les Mirabos sont de petites nougatines noisette et orange roulées dans le chocolat au lait et poudrées de cacao léger.
Elles répondent aux amateurs de chocolat moins amer et sont emballées dans de petits étuis en carton.

Les Grêlons et les Givrettes



Amandes ou noisettes, le choix est difficile.
Finement roulées dans la nougatine, ces amandes ou noisettes sont ensuite enrobées de couverture de chocolat au lait et légèrement travaillées au sucre glace. Leur goût incomparable en fait un des plus récents succès de notre maison.
Emballés dans des étuis rappelant les Inros japonnais, créés par Christian Duc, les Grêlons et les Givrettes constituent un cadeau très apprécié.

Les Boîtes Assortiment

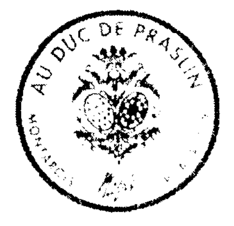


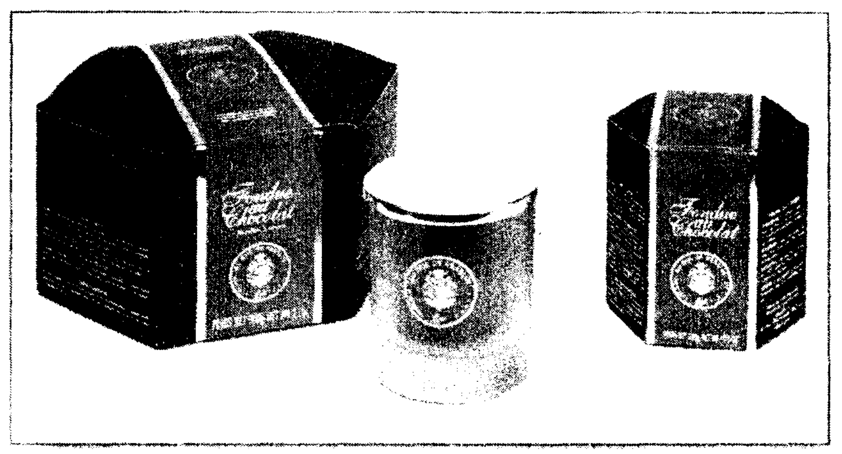
Garnies de quatre (T1 & T2) ou de six de nos spécialités (T3 & T4) ces boîtes en fer illustrent parfaitement l'originalité de notre maison.
Cet assortiment dénote par la variété des produits présentés : Praslines, Amandas, Givrettes, Grêlons, Passions et Lyettes viennent combler tous les gourmands d'amandes, de noisettes, de nougatines et de chocolat.

ANNEXE 4 Le nouveau produit : la Fondue au chocolat (présentation et emballage)











ANNEXE 5 **La Fondue au chocolat (mode d'emploi et recettes)**



Cinq préparations originales pour faire fondre de plaisir tous les amoureux du chocolat et les gourmands, les petits comme les grands.

Des chocolats riches en cacao de première qualité, présentés dans des verres ; il suffit de les réchauffer pour que, réduits en crème onctueuse, ils enrobent de velouté toutes les douceurs que l'on y plonge.

A l'aide de petites fourchettes à dessert, de piques en bois ou de mini-fourches en plastique, il suffit de piquer fruits, biscuits, bonbons, de les plonger dans la fondue et de savourer avec délice !

Pour réussir une chocolat fondue-partie, il suffit de préparer tout à l'avance, fruits découpés et lavés, gâteaux détaillés, cubes de glace, coupelles de fruits secs... et surtout ne pas oublier de prévoir les gages pour les maladroits qui laissent tomber leur petit morceau dans la fondue.

Pour varier les plaisirs et jongler avec les saveurs, cinq variétés de fondue chocolat sont proposées :

— FONDUE CHOCOLAT LAIT CARAMEL —
Du chocolat au lait mélangé avec un caramel blond, le mariage qui fait vibrer le goût du chocolat.

— FONDUE CHOCOLAT CAFÉ NOIR —
Un chocolat noir dont la saveur est renforcée par la pointe d'amertume du café.

— FONDUE CHOCOLAT NOIR AMER —
72 % de pur cacao pour les accros du chocolat pur et dur.

— FONDUE CHOCOLAT NOISETTE —
Un chocolat crémeux, doux et fondant, au délicat goût de noisette.

— FONDUE BLANC IVOIRE —
Onctueux et parfumé, c'est le velours du palais.

Chacune est disponible en boîte séparée. Un coffret-cadeau contenant trois fondues — Noir amer, Lait caramel et Blanc ivoire — et un sous-verre en métal argenté vous est aussi proposé.

Fondues au Chocolat

- Mode d'emploi -

Faire réchauffer les fondues directement dans leur pot en verre après avoir enlevé le couvercle, soit :

- Au four micro-ondes en sélectionnant une température de 600 W. selon le tableau suivant : à mi-temps, ôter le verre du four, mélanger pour répartir la chaleur et continuer le réchauffage en vérifiant au besoin encore une fois.

Fondue Chocolat Lait Caramel	*3 mn*
Fondue Chocolat Café Noir	*3 mn*
Fondue Chocolat Noir Amer	*2 mn 30 s*
Fondue Chocolat Noisette	*2 mn 30 s*
Fondue Blanc Ivoire	*3 mn*

- Au bain-marie : placer les verres dans une casserole d'eau chaude ; laisser frémir en remuant de temps en temps avec une cuillère jusqu'à ce que le chocolat soit fondu. Ne remplissez pas trop la casserole, de l'eau pourrait sauter dans le chocolat ; il ne faut jamais oublier que l'eau est l'ennemi du chocolat. Le temps du réchauffage est de 25 minutes environ. La fondue reste chaude et coulante pendant 30 minutes. Si par hasard, ce qui est rarissime, les gourmands n'avaient pas terminé la fondue, on peut la conserver quelques jours ; la recouvrir du couvercle étanche fourni et la garder dans un endroit frais et sec.

Bon appétit les gourmands, à vos fourchettes !

Des idées pour agrémenter votre fondue

FONDUE DES FOUS DE CHOCOLAT

Fondue Chocolat Café Noir - Des chocolats fourrés de nougatine croquante et de pâte d'amandes fondante ; des truffes au chocolat, des caramels au beurre salé et des sablés à la cannelle. Des cubes de glace au chocolat noir et au chocolat blanc feront perdre la raison !

Fondue Chocolat Noir Amer - Après les avoir plongés dans la fondue, rouler dans des pépites de chocolat noir, des fruits secs, amandes, noix, pruneaux, poires séchées et marrons glacés ; délicieux dans la fondue nature et félicité totale si on ajoute 1 petit verre de rhum ambré. Ajouter 1 petit verre de whisky et 2 cuillères à soupe de noisettes ou d'amandes concassées et grillées et tremper des marrons glacés, des morceaux de poires, des quartiers de clémentines et d'oranges.

Fondue Noisette - Couper en petits cubes un gâteau moelleux au chocolat noir et déguster avec des cubes de glace au chocolat noir et de gros raisins muscat trempés également dans la fondue.

Fondue Blanc Ivoire - Ajouter 1 petit verre de rhum blanc et placer à côté une coupelle avec de la noix de coco râpée et une autre avec des pépites de chocolat ; tremper alors dans la fondue, puis dans la noix de coco et enfin dans les pépites, des morceaux d'ananas frais, de mangues, de papayes, de kiwis, de kumquat, des truffes ou des carrés de chocolat noir. Nirvana absolu !

FONDUE DES GOURMANDS

Fondue Chocolat Café Noir - Tremper de délicates crêpes dentelles, des morceaux de gâteau breton, des caramels fondants.

Fondue Chocolat Noir Amer - Bien corsé nature et terriblement savoureux en ajoutant un petit verre de cognac : à consommer sans modération avec des marrons glacés, des dates fourrées à la pâte d'amandes, des pâtes de fruits et des fruits confits ; exquis avec des mini figues sèches.

Remplacer le cognac par une cuillère de Cointreau et tremper des morceaux de fruits frais ; ananas, poires, melon, mangues, quartiers de mandarine. Ajouter 2 cuillères à soupe d'amandes ou de noisettes concassées et grillées, ou de la nougatine et tremper des cerises à l'eau de vie, des pruneaux à l'armagnac.

Fondue Chocolat Noisette - Noisettes, amandes, noix de cajou, noix caramélisées, autant de régals à croquer enrobés dans le velours de chocolat. Sans oublier Praslines, Amandas, Lyettes, Mirabos, Passions, Givrettes et Grelons, les spécialités Duc de Praslin.

Fondue des Branchés

Fondue Chocolat Lait Caramel - Des cubes de pain d'épices et de gâteaux au chocolat et aussi des mini figues sèches, des abricots secs et des pruneaux, pour retrouver des saveurs oubliées.

Fondue Chocolat Café Noir - Des litchis, des cubes de glace au café, au rhum, au caramel.

Fondue Chocolat Noir Amer - Tremper de délicates violettes en sucre, du gingembre confit pour des émotions inoubliables ; des bretzels au sel, au cumin et au sésame pour des saveurs étranges. Saupoudrer des cubes de mangue verte et de concombre de piment de Cayenne et faire mariner des morceaux d'avocat pas trop mûr dans du rhum avant de les tremper dans la fondue, diaboliquement bon !

ANNEXE 6 LE NOUVEAU PRODUIT ET LE SECTEUR DES CAFES-HOTELS-RESTAURANTS (C.H.R.)

Lors de salons professionnels, monsieur Digeon, qui avait fait part de ses projets concernant le nouveau produit, a suscité l'intérêt de professionnels de la restauration. Aussi a-t-il fait réaliser une étude de marché.
Cette étude a montré que les professionnels du secteur cafés-hôtels-restaurants (cuisiniers, chefs pâtissiers, confiseurs, etc...) sont intéressés par un produit du type de la fondue au chocolat qu'ils peuvent aisément intégrer à leurs propres recettes.
Monsieur Digeon envisage donc, à côté des distributeurs traditionnels, de proposer son nouveau produit sur le secteur des CHR (cafés, hôtels, restaurants). Dans un premier temps, l'expérience sera menée uniquement sur les CHR de la région parisienne.
Dans cette optique de vente à des utilisateurs professionnels, le rôle de vendeur conféré à l'emballage ne se justifie plus, aussi les verres seront-ils emballés directement par cartons de huit unités. En outre, la marque Mazet n'apparaît plus sur le verre.
De même, le prix sera adapté à ce type de clientèle et ne correspondra plus au positionnement haut-de-gamme .

ANNEXE 7 ELEMENTS DE CALCUL

Ces calculs concernent la commercialisation auprès des distributeurs traditionnels de Mazet.

Le chocolat qui constitue la fondue est versé dans un verre qui contient 300 grammes.
Le verre est fermé par un couvercle en PVC.
Il est ensuite emballé dans un carton imprimé et étiqueté.
On place un livret de recettes à l'intérieur du carton avant fermeture.
Les verres sont ensuite conditionnés par dix dans un carton de suremballage.

Coût de production du chocolat :	29 F le kilo,
Frais de conditionnement :	5 F le verre
	0,20 F le couvercle PVC
	3,88 F le carton imprimé et les étiquettes (pour un verre)
	0,25 F le livret de recettes,

le carton de suremballage revient à 8 F pour 10 verres,
frais de main d'oeuvre (mise en emballage) 7,25 F pour un verre,
les frais de distribution (salaires, transports etc...) sont évalués à 20% du PVHT au distributeur.

Coûts fixes (en Francs) liés à la campagne de lancement :

- photographe	5000
- styliste	1500
- recettes présentées par une journaliste	5000
- étude mercatique de conditionnement	55000
- autres frais	8000

Pour des raisons mercatiques le **prix de vente aux distributeurs** est fixé à 42 F HT par verre.

DOSSIER 2 PRISE EN CHARGE DU NOUVEAU SECTEUR

Suite de l'entretien avec Monsieur Digeon.

Monsieur Digeon :

« J'ai décidé, sur la région parisienne, de racheter aux VRP multicartes le portefeuille concernant nos produits afin de créer un secteur couvert par un représentant exclusif, vous même. Je ne mets pas en cause la compétence des représentants multicartes ni leur activité. Pourtant le CA stagne, nous n'obtenons pas de nouveaux clients et je n'ai pas pu mettre en place un système d'objectifs efficace.
Par ailleurs, le lancement de la fondue au chocolat nous amène à pénétrer un nouveau segment, celui des CHR (cafés hôtels restaurants).
Vous avez travaillé avec Mr X sur le secteur du Loiret, mais je tiens à vous rappeler que la politique de distribution sur son secteur est une politique intensive liée à l'aspect régional de nos produits.
En revanche, sur le secteur de la région parisienne, nous continuerons à mener une politique de distribution sélective et je garderai la responsabilité des grands magasins et des salons ».
Et maintenant j'aimerais vous entendre...»

TRAVAIL

1. Présentez les avantages que vous pensez apporter à l'entreprise en tant que représentant exclusif (par rapport aux représentants multicartes).

2. Présentez sous forme de tableau l'approche client de chaque segment (C.H.R et clientèle habituelle) en précisant qui vous devrez convaincre et comment.

3. Calculez votre objectif concernant le nouveau produit en respectant les consignes ci-dessous.
Proposez d'autres critères permettant de fixer des objectifs pertinents propres à mesurer et contrôler vos résultats et votre activité.

CONSIGNES :

Les indications suivantes vous sont communiquées :
L'objectif est exprimé en nombre de verres de fondue au chocolat.
Vous devez augmenter de 30 % l'objectif qui aurait été fixé pour l'ensemble des multicartes sur cette région, pour le segment de clientèle habituel, à savoir 5600 verres.
Le nouveau segment des CHR devra représenter 20 % de votre objectif total.